

 *Tourisme*
Hérault

Accompagnement Hérault Tourisme

Programme

Territoire touristique Adapté
Objectif Destination pour tous

23 Novembre 2021

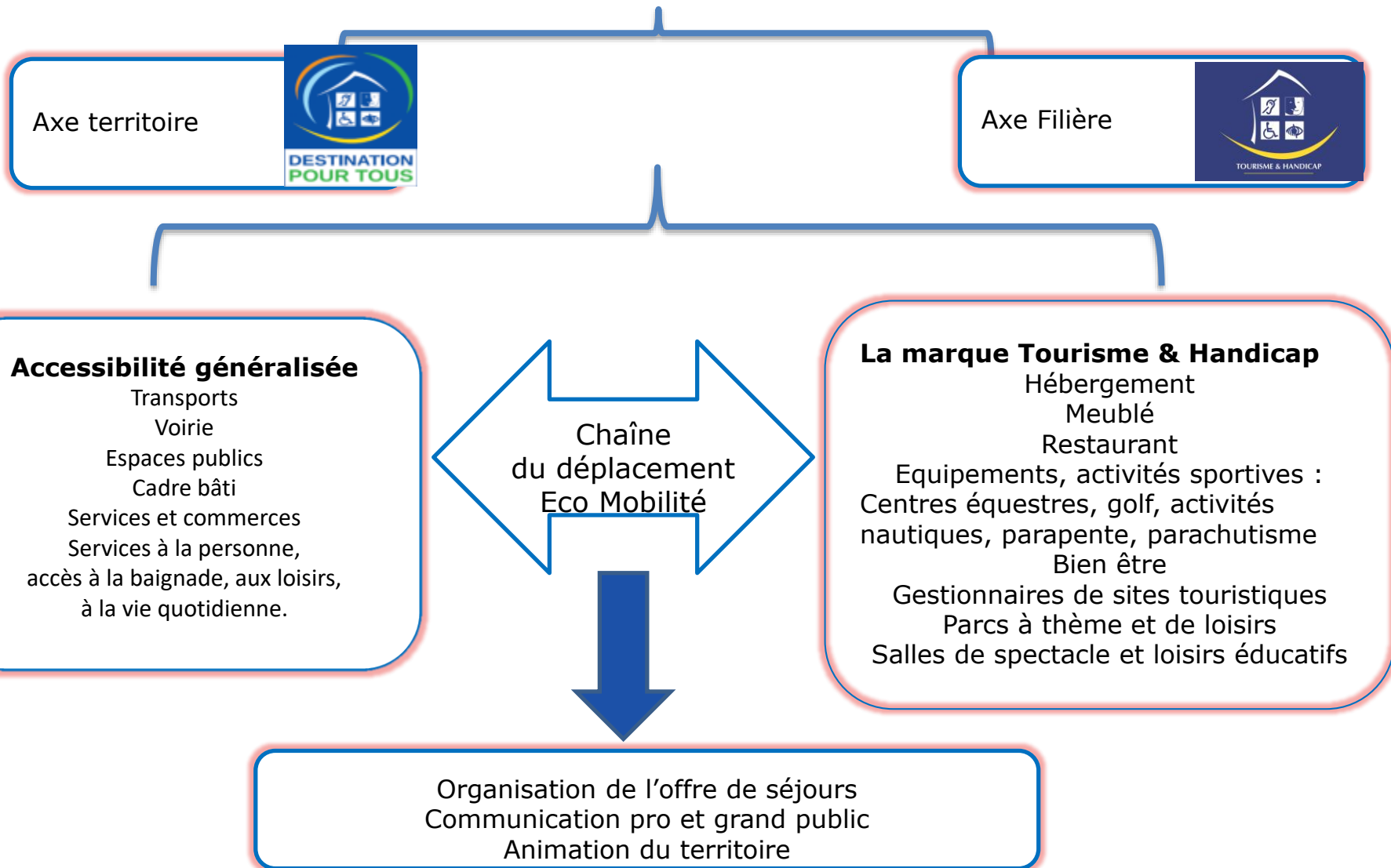
3 EME WEBINAIRE DPT

Une mobilisation forte vers l'accessibilité universelle, le Tourisme inclusif et responsable

- 155 sites marqués TH + 80 entreprises en cours de travaux: top 5 en France
 - 15 OT ont bénéficié d'audits accessibilité + marqués T&H.
 - 5 territoires en démarche Territoriale Territoire Touristique Adapté
 - 3 stations **Destination pour tous**
 - Un programme Départemental « Mer ouverte à tous ».
 - Un programme « Port ouverts à tous ».
 - Des actions thématiques APN pour tous et d'oenotourisme pour tous
 - Un plan d'actions Marketing et communication.
 - Une application numérique **Hérault mobility**
-
- ✓ Introduire le principe d'accessibilité généralisée dans les stratégies de tourisme des destinations.
 - ✓ Une réelle politique incitative, par la mise en place d'une série de mesures d'accompagnement techniques et financières visant à favoriser l'adaptation de l'offre touristique et de loisir :

Destination Pour Tous - Tourisme Handicap :

2 marques pour un même objectif



- **Objectif Destination pour tous** : depuis 2011 avec les communes et territoires volontaires dans une logique d'accessibilité généralisée aux différents services de la destination .
- Démarche globale selon une double approche : **accompagnement des filières touristiques** et **aménagement du territoire**.

Dans cette dynamique 3 stations sont labellisées depuis

- 2017 : Balaruc-les-Bains, pour son offre touristique et de services accessibles aux familles de handicap auditif et mental
 - 2019 /2020 : De Colombiers à Lespignan « Canal du midi, garrigue et paysages », DPT Argent .
 - 2019/2020 : Mauguio-Carnon « Aux portes de la Camargue, entre Terre et Mer », DPT Argent
- **Amener les collectivités territoriales à s'impliquer aux côtés des professionnels engagés dans la marque Tourisme et Handicap pour assurer la continuité de la chaîne du déplacement reliant les sites et prestations touristiques, le transport, la voirie et espaces publics.**

Les étapes de l'accompagnement d'Hérault Tourisme

- **Conventionnement**
- Appui à la **méthodologie** ,diffusion Boite à outils
- Ingénierie AMO Cabinet Mission Tourisme : 3 **journées d'ingénierie mises à disposition** (carto, calcul d itinéraires ,,,)
- **Mobilisation** des partenaires publics , privés
- Mise en réseau financeurs CD 34 et Conseil régional
- **Interface avec** la DGE et la DMA , ministère handicap , ATH

- Coordination à l'échelle des destinations engagées, **partage de bonnes pratiques** ,

- Progression de la **labellisation Tourisme &Handicap**

- **Suivi des travaux** de mise en accessibilité ,Attention sous forme de conseils mais pas de suivi au sens maitrise d'ouvrage,
- Définition d'une **feuille de route annuelle**

- Co finalisation de **supports adaptés** : plan d'orientation en Facile à lire et à comprendre , intégration dans les programmes départementaux , guide d'accueil, offre de repli et de répit ...

L'accessibilité

Garantir la chaîne de déplacement en toute autonomie.



- Une méthodologie de projet à la fois éprouvée et adaptée à chaque territoire et porteur de projet :
- De l'intention, à la constitution du dossier, les pré requis , la finalisation et l'animation de la feuille de route , le dépôt de candidature jusqu'à la soutenance....
- Appui à la prise en compte de l'accessibilité des ERP/IOP selon 3 niveaux , la loi , la marque T&H , les plates formes numériques : Accessibilité,net , Hérault mobility ,,

L'accessibilité

Des pré requis demandés au territoire : 4



1. Personnel qualifié ayant suivi la formation spécifique à l'accueil de ce public et OT marqué « Tourisme & Handicap »
 2. Une offre d'hébergements et ou de loisirs repérés accessibles et/ou marqués (hébergement, restauration, loisir).
 3. Comité de Pilotage représentatif avec les associations référentes de personnes handicapées et ou Commission intercommunale d'accessibilité
 4. Avoir réalisé le PAVE (plan aménagement voirie et espaces publics) pour arrêter la poche d'accessibilité la plus adapté
- un portage politique et technique,
 - désigner un référent,
 - mobiliser du temps et des moyens !

• Les objectifs poursuivis :

- 1) Renforcer l'attractivité du territoire pour la clientèle à besoin spécifique (dont les personnes handicapées, seniors, familles) par un accueil touristique qualifié et par l'organisation d'une offre complète et cohérente basé sur le principe de l'accessibilité généralisée et de la cohérence de la chaîne du déplacement.
- 2) Favoriser le développement de la fréquentation chez les professionnels des sites marqués Tourisme Handicap , relier l'offre entre elle .
- 3) Faciliter la mise en marché de cette offre

La démarche est un **moyen de fédérer les différents** acteurs et forces vives du territoire autour d'une même **dynamique territoriale** et **d'apporter un cadre méthodologique**.

L'engagement d'HT porte dans le lancement de la démarche, la mobilisation des acteurs, et la définition du projet, des périmètres Destination pour tous à arrêter afin d'appuyer la structure dans sa progression.

Une marque nationale

Objectif , une destination touristique pour tous les 4 déficiences



Le calendrier : 10 mois de pré accompagnement



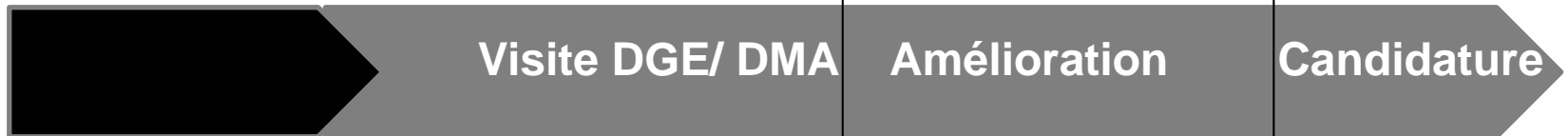
La labellisation est graduée en fonction de la conformité des réponses aux 3 critères :

- De 901 à 1000 points : or
 - De 701 à 900 points : argent
 - De 501 à 700 points : bronze
-
- Démarche de progrès , phasage des travaux et calendrier d'actions
 - Valable 3 ans

Convention HT Décembre

Avril

Octobre



La méthodologie vers la labellisation

👉 Comment s'informer :

- Site internet, guide local ,
Hérault Tourisme ,OT .

👉 Comment Accéder :

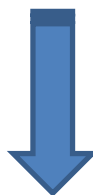
- Desserte transport et
Stationnement

👉 Comment Se repérer :

- Signalisation, audio guide,
NTIC

👉 Comment Circuler :

- Cheminement, services à
la personne,
aménagement des espaces
publics et voirie (Mer
ouverte à Tous)



👉 Comment Etre accueilli :

- Savoir faire et outils adaptés

👉 Comment Qualifier l'offre :

- Offre labellisée T & H ou repérée
accessible , accessibilité numérique

👉 Comment Utiliser les services :

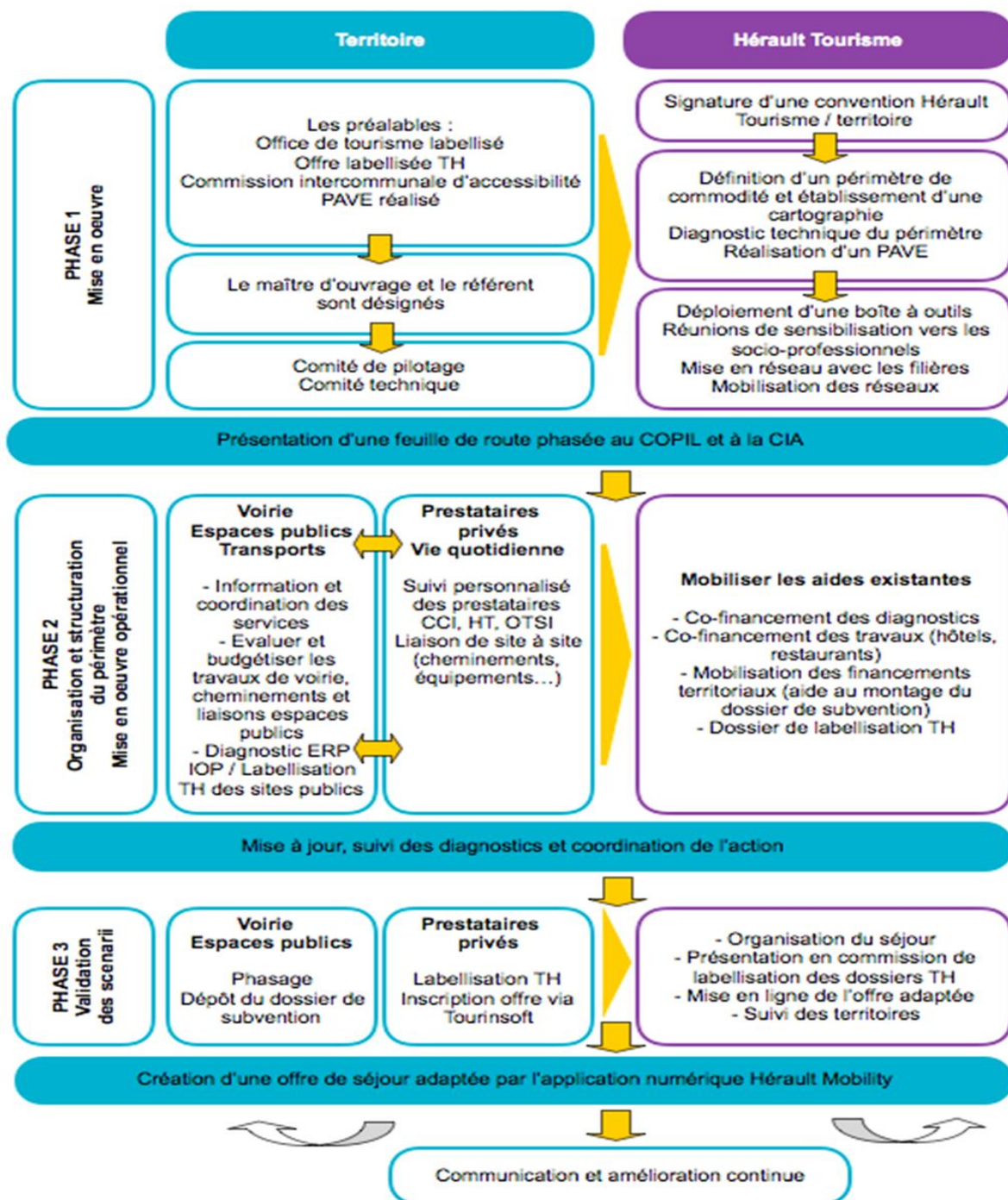
- Cadre bâti et IOP, informations

👉 Comment Accéder aux commerces

- Eclairage, vitrines....

👉 Comment Accéder à l'offre :

- Hébergement, restauration
• Loisirs (plage; lecture, sports...)



Comprendre le dossier de candidature

Le dossier de candidature est rédigé selon la chronologie suivante :

DEFINITION DU TERRITOIRE

- 1.1 Présentation du périmètre retenu
- 1.2 La nature de la destination
- 1.3 L'offre touristique et de loisirs
- 1.4 L'offre de loisirs de répit
- 1.5 Les prestations de services de la vie quotidienne

DYNAMIQUE DE LA GOUVERNANCE

- 2.1 La présentation du mode de gouvernance du projet
- 2.2 La politique de sensibilisation et d'implication des acteurs locaux, Commission d'accessibilité
- 2.3 La politique de communication
- 2.4 La stratégie du territoire pour valoriser et promouvoir la destination
- 2.5 L'engagement post labellisation du territoire

ACCESSIBILITE DE LA DESTINATION

- 3.1 Audit de la voirie et des espaces publics
 - 3.2 Audit des services de transport
 - 3.3 Audit du cadre bâti
 - > L'accessibilité des prestations touristiques,
 - > des déplacements collectifs,
 - > à pieds,
 - > les services d'accompagnement et d'aide à la personne (offre sanitaire et médicosociale)
- >>> L'audit est illustré d'exemples concrets et de témoignages représentatifs (et visites mystères)

Points de vigilance

1) Veiller à faire **travailler ensemble** et de **manière concertée** les interlocuteurs et les différents services :

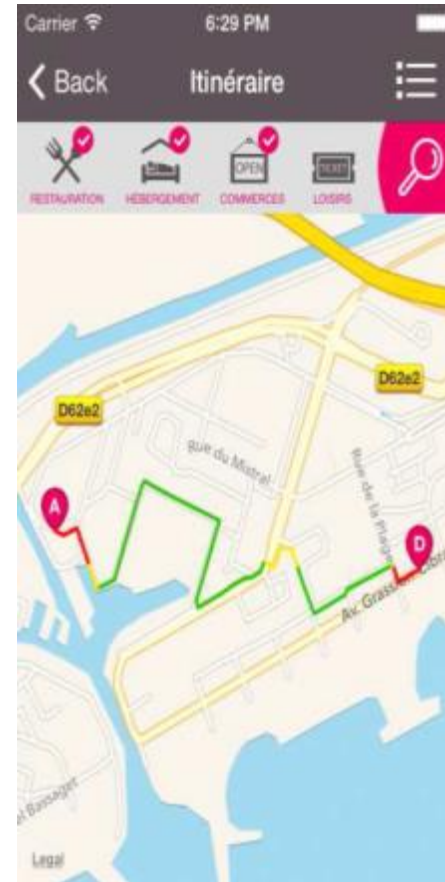
- De la commune
- De l'intercommunalité (services techniques, tourisme, commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité ...),
- du département,
- des autres organismes partenaires (GIHP, UMIH, FHPA, CCI, CAPEB)

2) Veiller à bien **définir le périmètre de travail accessible** et mettre en œuvre un **Plan Pluriannuel de mise en accessibilité** , Le périmètre d'accessibilité principal retenu et les **sous- périmètres utiles** intégreront les commerces, les services de la vie quotidienne, les produits touristiques

3) Réaliser les aménagements des espaces publics et **les jonctions espaces privés/publics**, développer une **signalétique spécifique**.

4) Définir une **feuille de route annuelle** précisant les modalités de mise en œuvre
Et le qui fait quoi

Zoom sur la communication Application Herault mobility

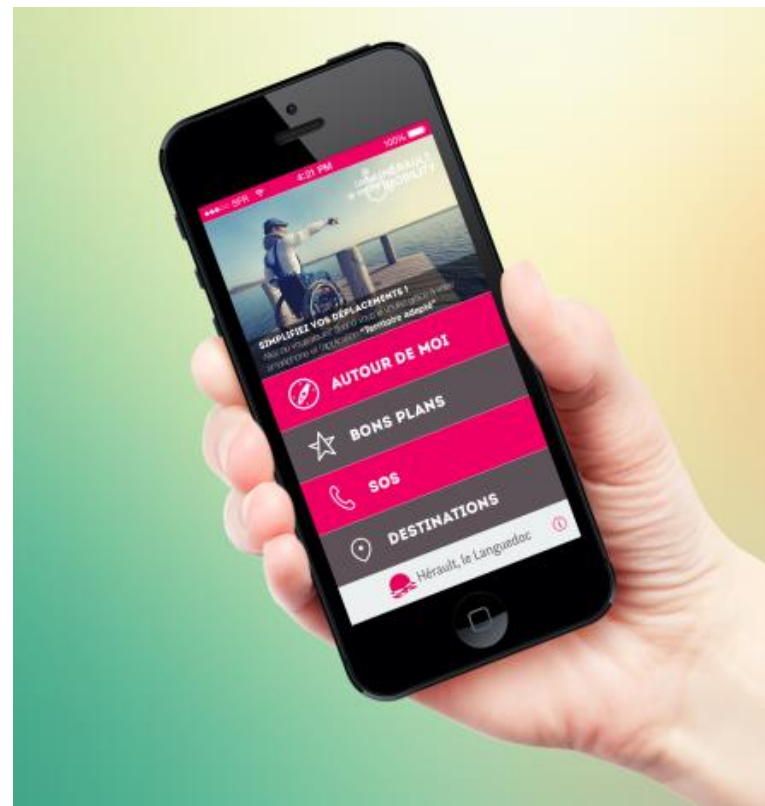


GPS, Flash Code, Application Iphone et Android



Une nécessité d'évoluer par rapport aux usages numériques d'HT et ambition du CD 34 :

- Nouveau site internet responsive / Intégration de l'application sur l'espace dédié handitourisme
- Co-développement de l'appli avec le CD34 pour intégrer les espaces départementaux (Domaine Restinclières, Port départementaux, Bayssan) et au-delà...



Pour un développement territorial héraultais

S'adosser aux solutions technologiques et ergonomiques Hérault Mobility



- Relevé de voirie
- Remontée de données issues de l'Open Data : POI, ERP...Accès libre
- Lien avec la base de données touristiques d'Hérault Tourisme (Tourinsoft)
- Intégration d'itinéraires thématiques (oenotour, randonnées...)
- Site responsive
- Entrée de nouveaux territoires facilitée
- Valorisation des espaces naturels et itinéraires (Grand Sites)
- Valorisation des Ports et des Plages
- Valorisation des solutions de transport du département
- Une approche « Pour Tous » et répondant aux enjeux d'une société inclusive

Démonstrateur Voirie disponible en ligne sur deux territoires :
<https://someware.gitlab.io/handimap/herault-demonstrator/>

Merci pour votre attention

Herault Tourisme

cblahoponce@herault-tourisme.com

Claude BLAHO PONCE